

Dr. Ramfis Miguelena
Director encargado de CIDITIC

Mgter. Danny Murillo
Investigador- CIDITIC

Dr. José Laguardia
Investigador - CIDITIC

Universidad Tecnológica de Panamá

La Usabilidad ha muerto

La facilidad o nivel de uso del diseño de un objeto



Desde siempre el ser humano ha diseñado herramientas que se adecúan a la persona. Sin embargo, esta cualidad, se ha ido olvidando con el tiempo y son las personas quienes tienen que aprender y adaptarse al uso de éstas, proceso que en muchas ocasiones puede resultar complicado, ya bien sea por la dificultad de la herramienta en sí o lo complejo de su diseño.

La usabilidad se refiere a la facilidad o nivel de uso, es decir, al grado en el que el diseño de un objeto facilita o dificulta su manejo. El uso, funcionalidad o utilidad de un diseño, programa u objeto no

está sólo en la aplicación inmediata que hacemos de ellos, sino también en el beneficio o solución que obtenemos. Hace diez años, usabilidad era un concepto muy de moda en Internet que se aplicaba al diseño de Interfaces y se media según las siguientes características:

- **Facilidad de Aprendizaje:** ¿Cómo de fácil resulta para los usuarios llevar a cabo tareas básicas la primera vez que se enfrentan al diseño?
- **Eficiencia:** Una vez que los usuarios han aprendido el funcionamiento básico del diseño, ¿cuánto tardan en

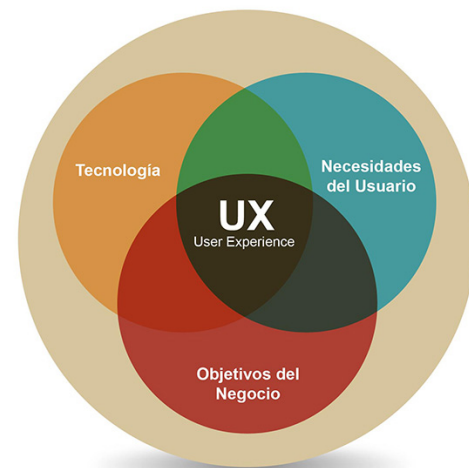
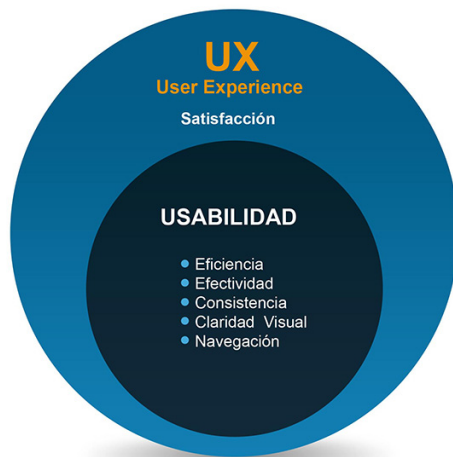
la realización de tareas?

- **Cualidad de ser recordado:** Cuando los usuarios vuelven a usar el diseño después de un período sin hacerlo, ¿cuánto tardan en volver a adquirir el conocimiento necesario para usarlo eficientemente?

- **Eficacia:** Durante la realización de una tarea, ¿cuántos errores comete el usuario?, ¿qué tan graves son las consecuencias de esos errores?, ¿qué tan rápido puede el usuario deshacer las consecuencias de sus propios errores?

- **Satisfacción:** ¿Qué tan agradable y sencillo le ha parecido al usuario la realización de las tareas?

La usabilidad es una forma de medir lo funcional o simple que puede resultar el uso de una aplicación. Muchas personas comenzaron a considerar que la usabilidad no cubría todos los aspectos de la experiencia de la persona con el sistema. El término experiencia del usuario (UX) fue acuñado por Donald A. Norman a mediados de los 90's, cuando era Vicepresidente del Grupo de Tecnología Avanzada de Apple, "Yo inventé el término porque pensé, interfaz humana y la usabilidad son demasiado estrechas. Quería cubrir todos los aspectos de la experiencia de la persona con el



sistema, incluyendo el diseño industrial, gráfico, la interfaz, la interacción física y el manual.”

UX se define en la ISO 9241-210 como: “Todos los aspectos de la experiencia de usuario cuando interactúa con un producto, servicio, entorno o bien. La UX es la consecuencia de la presentación, funcionalidad, rendimiento del sistema, comportamiento interactivo, capacidad de asistencia del sistema interactivo. Incluye todos los aspectos de la usabilidad y deseabilidad de un producto, sistema o servicio desde la perspectiva del usuario.”

La Experiencia del Usuario representa, por tanto, un cambio emergente del propio concepto de usabilidad, yendo más allá de mejorar el rendimiento del usuario en la interacción. Se intenta resolver el problema estratégico de la utilidad del producto y

el problema psicológico del placer y diversión de su uso, es por eso que el interés en la experiencia del usuario ha ido en aumento relegando a la usabilidad.

Para mejorar esta experiencia, los diseñadores de UX hacen uso de una metodología (o filosofía) de diseño llamada “diseño centrado en el usuario” (DCU) que pone al usuario en el centro del proceso de diseño, consiguiendo una mayor satisfacción de este.

Las definiciones de DCU son bastante diversas, aunque el ISO 9241-210 lo define como:

“las percepciones y respuestas de una persona con relación al uso o al uso anticipado de un producto, sistema o servicio”.

Esta norma describe seis principios clave que caracterizan un Diseño Centrado en el Usuario:

- El diseño está basado en una comprensión

explícita de usuarios, tareas y entornos.

- Los usuarios están involucrados durante el diseño y el desarrollo.

- El diseño está dirigido y refinado por evaluaciones centradas en usuarios.

- El proceso es interactivo.

- El diseño está dirigido a toda la experiencia del usuario.

- El equipo de diseño incluye habilidades y perspectivas multidisciplinarias.

El DCU es una aproximación empírica al desarrollo de productos interactivos. Para cada tipo de proyecto, el proceso, los métodos y las técnicas de DCU que se utilicen serán distintos y se adaptarán a las características del mismo, pero siempre deberá haber un acercamiento a los usuarios objetivos y a los contextos de uso.

La Universidad Tecnológica de Panamá a través del Centro de Investigación, Desarrollo e

Innovación en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones CIDITIC está investigando sobre la UX y la metodología DCU, así como sobre los beneficios y ventajas que trae consigo implementar nuevas herramientas en el diseño de aplicaciones y sistemas; la idea de esta investigación es crear un manual que muestre las diferentes etapas de la experiencia de usuario, las técnicas y procedimientos que se utilizan y que puedan servir como base para el desarrollo de futuros sistemas informáticos y, a su vez, para la adaptabilidad o adecuación de los existentes, con miras a que cumplan con las exigencias de diseño, la usabilidad, así como las necesidades y características de sus usuarios.

Por lo tanto, la usabilidad no ha muerto, ahora es parte de una nueva experiencia, de la experiencia del usuario.